

## ABSTRAK

**Muhamad Fariz (34418315)**

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BINATU (LAUNDRY) UNTUK  
PENINGKATAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN  
DENGAN METODE SERVICE QUALITY”**

Tugas Akhir, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Gunadarma, 2023.

**Kata Kunci:** *Service Quality*, Kualitas Pelayanan, *Laundry*.

(xiv + 42 + Lampiran)

Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Permasalahan pada penelitian ini yaitu ingin mengetahui pelayanan yang diterapkan oleh *Laundry* apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan oleh konsumen sehingga perlu dilakukannya penelitian terkait kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh jasa *Laundry* apakah telah memenuhi keinginan dan harapan konsumen atau belum memenuhi standar yang diinginkan konsumen. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Service Quality*. Penggunaan metode *Service Quality* digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sehingga dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan *laundry* atas pelayanan yang telah dilakukan.

Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan jasa *laundry* sebanyak 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsive*, *emphaty*, dan *assurance*. Total atribut pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 19 atribut pernyataan, dimana dimensi *tangible*, *responsive*, *emphaty*, dan *assurance* memiliki total atribut atau pernyataan masing-masing dimensi sebesar 4 pernyataan, sedangkan dimensi *reliability* memiliki atribut pernyataan sebesar 3 atribut.

## Daftar Pustaka (2011-2019)